# 세부업무 관리 -이용·숙박·여행·오락·스포츠>스포츠>스포츠경기·지도>일반인스포츠지도

| 기관명 | 양산시시설관리공단 | 부서 | 체육시설 |
|---|---|---|---|
| 직무명 | 일반인스포츠지도 | 작성일자 | 2023-11-27 오후 4:14:35 |
| 직무정의 | 일반인스포츠지도는 국민 건강증진과 삶의 질 향상을 목적으로 스포츠 기능과 방법을 지도하고 제반 환경을 관리하는 일이다. | | |

**직무내용**

| 책무[능력단위] | 과업[능력단위요소] | 사전책무경험[능력단위] | 수행적합직급 | 중요도 | 난이도 | 수행빈도 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 일반인스포츠 프로그램 기획 | • 스포츠 프로그램 정보수집하기<br>• 스포츠 프로그램 계획하기<br>• 스포츠 프로그램 보완하기<br>• 스포츠 프로그램 개발하기 | 일반인 스포츠 회원관리 | 차장~주임 | 4 | 4 | 월 1~2 회 |
| 일반인스포츠 회원관리 | • 회원 상담하기<br>• 신규회원 관리하기<br>• 기존회원 관리하기 | 스포츠 강습 지도, 스포츠시설 고객 관리 | 차장~주임 | 4 | 4 | 주 1~2 회 |
| 일반인스포츠 환경관리 | • 스포츠 기자재 관리하기<br>• 스포츠 시설 관리하기 | 시설물 정기 점검 | 차장~주임 | 5 | 5 | 월 1~2 회 |
| 안전근무자 관리 | • 안전근무자 운영계획 수립<br>• 안전근무자 운영<br>• 안전근무자 능력향상 계발 | 안전계획 수립 및 지도자 관리 | 차장~주임 | 4 | 4 | 월 1~2 회 |

**직무수행요건**

| 지식 | 기술 | 태도 |
|---|---|---|
| 시민들 건강에 대한 이해<br>스포츠 영양학에 대한 지식<br>스포츠 프로그램 운영계획에 대한 지식 | 수영 영법 마스터<br>프로그램 수정·보완 능력 | 시민에대한 서비스 제공 마인드<br>회원 불편사항에 대한 수용<br>정중하고 신뢰를 주는 바른 태도<br>응대 시 회원의 이야기에 집중하는 태도<br>원활한 상담을 위한 사전 준비성<br>상담시의 배려심<br>회원 수 증대를 위한 적극성 |

| 관련자격사항(자격증) | 관련교육과정 |
|---|---|
| | |

세부업무 관리 -이용·숙박·여행·오락·스포츠>스포츠>스포츠시설>스포츠시설운영관리

| 기관명 | 양산시시설관리공단 | 부서 | 체육시설 |
|---|---|---|---|
| 직무명 | 스포츠시설운영관리 | 작성일자 | 2023-11-27 오후 4:14:46 |
| 직무정의 | 스포츠시설운영관리는 고객의 건강증진과 안전을 위하여 스포츠시설을 체계적이고 효율적으로 운영하는 일이다. | | |

**직무내용**

| 책무[능력단위] | 과업[능력단위요소] | 사전책무경험[능력단위] | 수행적합직급 | 중요도 | 난이도 | 수행빈도 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 스포츠시설 서비스 운영 | • 입장객 관리하기<br>• 고객 응대하기<br>• 현장서비스 관리하기<br>• 스포츠시설 일정 관리하기<br>• 강습서비스하기 | VOC관리대장 작성, 분석 및 개선계획 수립 | 차장~주임 | 4 | 4 | 연 1~2 회 |
| 스포츠시설 안전관리 | • 안전장비 관리하기 | 시설물 정기 점검 | 차장~주임 | 5 | 5 | 월 1~2 회 |
| 스포츠시설 운영지원 | • 자산관리하기<br>• 대외협력 지원하기 | 관내 유관기관과 함께 전문적인 프로그램 계획 | 차장~주임 | 3 | 3 | 월 1~2 회 |
| 스포츠시설 경영기획 | • 사업계획하기<br>• 운영방침 수립하기 | 스포츠시설 운영 및 지원 | 팀장~주임 | 4 | 4 | 월 1~2 회 |
| 스포츠시설물 운용관리 | • 시설물 운용하기 | 체육시설 대관 및 수입금 관리, 공유재산 관리, 체육시설 사업부 운영지원 | 차장~주임 | 4 | 4 | 주 1~2 회 |
| 스포츠시설 고객관리 | • 고객선호도 평가하기<br>• 고객만족 교육하기<br>• 고객민원 해결하기 | CS,홈페이지 관리, 교육, 민원응대, CS관련 자격증 | 차장~주임 | 5 | 5 | 일 1~2 회 |
| 스포츠시설 마케팅관리 | • 프로그램개발하기 | 홍보, 고객 요구사항 수집 및 프로그램 개발 | 차장~주임 | 4 | 4 | 일 1~2 회 |

**직무수행요건**

| 지식 | 기술 | 태도 |
|---|---|---|
| 안전장비사용법<br>안전 구조 물품 점검<br>사고 시 대처 요령에 관한 기초 지식<br>스포츠시설 정보 및 용도<br>스포츠시설 내 부대시설 위치 및 정보 | 직원 운영계획수립 및 근무 스케줄 관리 능력 | 친절한 자세로 입장객을 안내하려는 의지<br>운영정보를 적극적으로 숙지하려는 노력<br>현장 관리의 중요성 인식<br>논리적이고 객관적으로 검증하는 자세<br>세밀하고 섬세한 분석적인 자세<br>고객 불만을 최소화하려는 태도<br>유사한 민원이 재 발생 하지 않도록 하려는 자세 |

| | | |
|---|---|---|
| 스포츠시설 운영계획<br>설문조사, 인터뷰 방법<br>민원해결 절차<br>운영 프로그램의 특성<br>시설별 운영지식<br>장비 유지보수 주기 및 교체주기<br>스포츠 프로그램 운영계획에 대한 지식<br>다양한 정보 수집을 위한 적극적인 노력<br>스포츠 시설물에 입장한 고객에 대한 안전을 위해 운전속도, 방향, 방법을 매뉴얼에 맞도록 운용할 수 있다.<br>스포츠 시설 법률에 의거하여 시설 이용자 우선순위 안내 및 이용방법을 안내할 수 있다.<br>법률, 조례의 숙지, 이용자 중심의 통계 분석 능력<br>기존의 민원유형과 처리결과를 참고하여 민원처리절차를 마련할 수 있다.<br>사고 시 대처 요령에 관한 기초지식<br>스포츠 시설이용에 관한 정보를 제공할 수 있다.<br>스포츠시설 정보 및 용도<br>스포츠시설 내 부대시설 위치 및 정보<br>스포츠시설 운영계획<br>안전 장비 사용법<br>안전 구조 물품<br>스포츠 프로그램 운영계획에 대한 지식 | 데이터 및 통계 분석 능력<br>통계 분석 능력<br>비상시 조치 및 대처능력<br>프로그램 수정·보완 능력<br>장비 유지보수 주기 및 교체주기<br>비상시 조치 및 대처능력<br>고객선호도 평가를 위한 설문지를 작성할 수 있다.<br>설문조사, 인터뷰 방법<br>데이터 및 통계 분석 능력<br>수집된 기초자료를 활용하여 시설별 고객 선호도를 분석할 수 있다.<br>고객의 요구분석을 통하여 사업장의 분야별 직원교육을 준비할 수 있다.<br>통계 분석 능력<br>민원해결 절차<br>스포츠 시설이용에 관한 정보를 제공할 수 있다.<br>매뉴얼에 따라 고객이 문의하고 요청하는 사항에 대하여 응대하고 조치할 수 있다.<br>직원 운영계획수립 및 근무 스케줄 관리 능력<br>시설물 스케쥴 관리 및 행사관리<br>프로그램 수정·보완 능력 | 시설 안전 매뉴얼에 따른 안전을 우선하는 태도<br>주인의식과 책임있는 자세<br>다양한 정보 수집을 위한 적극적인 노력<br>공정한 평가 자세<br>반복적이며 세심한 관찰회원 불편사항에 대한 수용<br>정중하고 신뢰를 주는 바른 태도<br>응대 시 회원의 이야기에 집중하는 태도<br>원활한 상담을 위한 사전 준비성<br>상담시의 배려심<br>회원 수 증대를 위한 적극성<br>반복적이며 세심한 관찰<br>수집된 기초자료를 활용하여 시설별 고객 선호도를 분석할 수 있다.<br>세밀하고 섬세한 분석적인 자세<br>고객 불만을 최소화하려는 태도<br>민원 접수 시 민원해결 체계에 따라 민원이 처리되는지 지속적으로 점검할 수 있다.<br>유사한 민원이 재 발생 하지 않도록 하려는 자세<br>친절한 자세로 입장객을 안내하려는 의지<br>운영정보를 적극적으로 숙지하려는 노력<br>현장 관리의 중요성 인식<br>회원 불편사항에 대한 수용<br>정중하고 신뢰를 주는 바른 태도<br>응대 시 회원의 이야기에 집중하는 태도<br>원활한 상담을 위한 사전 준비성<br>상담시의 배려심<br>회원 수 증대를 위한 적극성 |

| 관련자격사항(자격증) | 관련교육과정 |
|---|---|
| | |